

# **Progetto “Semplificazione Rete”**

**avanzamento attività propedeutiche alla sperimentazione**

**Settembre 2013**



- Inviato al territorio il modello di sportelleria per gli UP delle Filiali coinvolte nella sperimentazione
- Predisposto impianto formativo e schede rilevazione conoscenze



# Assetto sportelleria



- Inviata al territorio ipotesi centrale di configurazione dei singoli UP coinvolti nella sperimentazione:
  - modello di sportelleria (indistinto, light, medio, avanzato)
  - tipologia di sportelli (es. postale, postamat,...) e n. di sportelli/operatori da dedicare a ciascun servizio

A supporto delle valutazioni territoriali sono inoltre state fornite indicazioni su:

- turno dell'UP
- n. sportelli attrezzati e n. sportelli medi aperti
- presenza del gestore attese
- presenza di Corner PosteMobile e/o SIS
- rete sportello amico/sportelli filatelici



# Assetto sportelleria

## ➤ Esempio file inviato al territorio

Anagrafica		Cluster Semplificazione Rete				Canali					Modello di Semplificazione - Articolazione Sportelleria								
DenominazioneUP	Ruolo master	Sportelleria	Dettaglio	Sportelli attrezzati	Sportelli medi aperti	Corner PM	SHOP IN SHOP	Rete Sportello Amico	Rete Sportello filatelico	Gestore Attese	Ipotesi Modello Teorico								
											Indistinto	BP (Finanziario)	CP (Postale)	Postamat	SA (Sportello Amico)	Jolly	Filatelìa	CP promiscuo con Amico	CP promiscuo con Filatelìa
SANTA MARIA DELLE MOLE	Relazione	Media	BP+CP+PMAT	5	5	-	-	x	-	Gestione Attese Light	0	2	1	2	0	0	0	x	
ROCCA PRIORA	Relazione	Media	BP+CP+PMAT	5	5	-	-	x	-	Gestione Attese Light	0	2	1	2	0	0	0	x	
MARINO	Relazione	Media	BP+CP+PMAT	7	7	-	-	x	-	Gestione Attese	0	1	2	3	0	1	0	x	
ROCCA DI PAPA	Relazione	Media	BP+CP+PMAT	5	5	-	-	x	-	Gestione Attese Light	0	2	1	2	0	0	0	x	
PAVONA	Relazione	Media	BP+CP+PMAT	6	6	-	-	-	-	Gestione Attese Light	0	1	2	2	0	1	0		
CASTELGANDOLFO	Standard	Media	BP+CP+PMAT	4	4	-	-	x	x	Gestione Attese Light	0	1	1	2	0	0	0	x	x
FRATTOCCHIE	Standard	Media	BP+CP+PMAT	5	5	-	-	-	-	Gestione Attese Light	0	2	1	2	0	0	0		
CECCHINA STAZIONE	Relazione	Media	BP+CP+PMAT	6	5	-	-	-	-	Gestione Attese	0	2	2	2	0	0	0		
FRASCATI	Centrale	Media	BP+CP+PMAT	9	7	-	-	x	-	Gestione Attese	0	2	3	3	0	1	0	x	
GROTTAFERRATA	Relazione	Media	BP+CP+PMAT	6	6	-	-	x	-	Gestione Attese	0	2	2	2	0	0	0	x	
FRASCATI 2	Standard	Light	BP+CP	3	2	-	-	-	-	Coda Unica	0	2	1	0	0	0	0		
FRASCATI 4	Standard	Media	BP+CP+PMAT	4	4	-	-	-	-	Coda Unica	0	1	1	2	0	0	0		
FRASCATI 3	Base_b	Light	BP+CP	2	2	-	-	-	-	Coda Unica	0	1	1	0	0	0	0		
MONTEPORZIO CATONE	Relazione	Media	BP+CP+PMAT	5	4	-	-	x	-	Coda Unica	0	2	1	2	0	0	0	x	



# Impianto formativo



Al fine di sviluppare e sostenere le competenze degli Operatori di Sportello nell'ambito del progetto Semplificazione Rete, sono stati individuati un **programma formativo per neo OSP** e un **programma di allineamento delle conoscenze basic e specialistiche per Operatori già esperti**, che mirano a:

- **Neo OSP:** trasferire le conoscenze tecnico - professionali di base per garantire il corretto presidio del ruolo
- **OSP già esperti:** allineare le conoscenze tecnico – professionali basic e specialistiche degli operatori nell'ambito dello specifico cluster di UP



*Il percorso di acquisizione delle conoscenze base per i neo Operatori di Sportello è articolato come segue:*

	<b>Contenuti</b>	<b>Docenza</b>	<b>Modalità e durata</b>
<b>Organizz.ne e Funzionamento UP</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il Sistema UP: ruoli, funzion.to e organizz.ne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DUP Trainer in UP Scuola</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 h</li> </ul>
<b>Apprendimento Basics</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operatività a sportello, BPF, Libretti ecc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DUP Trainer in UP Scuola</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• On the job – 3 gg</li> </ul>
<b>Approfondimento Basics</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Approfondimento Basic sopra elencati presso UP di applicazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DUP di UP di appartenenza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• On the job – 30 gg</li> </ul>
<b>Normativa e Sicurezza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compliance normativa</li> <li>• Sicurezza sul Lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ----</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• eL/Aula</li> </ul>
<b>Crescere a 360° per Neo Osp</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moduli ad hoc (aspetti procedurali e basics offerta)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DUP Trainer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aula – 6 h</li> </ul>
<b>Qualità relazione allo sportello</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Basics relazione a sportello</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ----</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• eL (da definire)</li> </ul>



Con l'obiettivo di **allineare** le conoscenze degli OSP già esperti, alle conoscenze previste dal modello di specializzazione diversificato per cluster di UP, il programma prevede:

- la rilevazione, a cura del **DUP**, del livello di conoscenze **tecnico – specialistiche posseduto dalla risorsa**
- la definizione di un **Piano di azione individuale concordato con l'OSP e con la Filiale**, ovvero di un set di azioni specifiche da realizzare nell'arco temporale di un mese, che mirano a colmare i gap conoscitivi emersi nella fase sopra descritta.

Per la gestione di queste fasi è previsto il supporto di appositi **format** differenziati in base ai cluster di riferimento

Segue ...



Esempio: set di conoscenze **basic** e **specialistiche** previste per l'OSP applicato nella corsia **Postamat - UP Cluster 5**

<b>SPECIALIZZATO</b>	<p><u>POSTAMAT</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Scoperto di Conto</li> <li>Carte di credito <b>T</b></li> <li>Offerta PM dedicata ai clienti BP <b>TLC</b></li> <li>Offerta PM retail completa</li> <li>Offerta PM imprese base</li> </ul> <p><b>POSTA MAT</b> </p>	
<b>BASIC PLUS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accessori Conto <b>T</b></li> <li>Postepay</li> <li>Accr. Pens. Inps-card</li> <li>Bonifici/postagiuro</li> <li>Versamenti/pagamenti</li> <li>Vaglia</li> <li>Assegni</li> <li>Eurogiro</li> <li>Moneygram</li> <li>PSR</li> </ul> <p><b>FIN</b> </p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>BPF evoluti <b>RIA</b></li> <li>BPF base</li> <li>Libretti di Risparmio Postale - apertura</li> <li>Gratta e Vinci <b>A</b></li> <li>Offerta PM retail base <b>TLC</b></li> </ul>
<b>BASIC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bollettini/F23/F24 <b>T</b></li> <li>Pensioni/stipendi a sportello</li> <li>Special Cash</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(Libretti di Risparmio Postale - prelievo/deposito)</li> <li>Raccomandata/Assicurata/Atti giudiziari</li> <li>Raccomandata 1</li> <li>Posta Prioritaria</li> <li>(Inesitate)</li> </ul> <p><b>CP</b></p> <p><b>BASIC</b> </p>

Segue ...

## Scheda di rilevazione delle conoscenze

Il format è differenziato in base ai **cluster** di riferimento dell'UP presso cui è applicato la risorsa .

È cura del DUP compilare la scheda condividendola con l'Operatore affinché ci sia il più possibile accordo sulla tipologia e il livello dei gap da colmare.

Il Dup tratterà **esclusivamente** i gap di conoscenze della risorsa differenziandoli in base a due livelli ovvero:

- **1: la risorsa non conosce l'argomento**
- **2: la risorsa ha una conoscenza parziale dell'argomento e sono dunque necessari approfondimenti**

Esempio su Cluster 5

Progetto Semplificazione Rete

### Scheda rilevazione conoscenze OSP

## Cluster 5 POSTAMAT

La scheda riporta le conoscenze **basic e specialistiche** necessarie all'OSP per presidiare efficacemente le attività presso lo specifico sportello di applicazione. Il DUP tratterà **esclusivamente** i gap di conoscenze della risorsa differenziandoli in base due livelli:

- 1 - la risorsa **non conosce** l'argomento
- 2 - la risorsa ha una **conoscenza parziale** dell'argomento e sono dunque **necessari approfondimenti**

#### Dati UP

Nome e Cognome DUP \_\_\_\_\_  
 Nome e Cognome OSP \_\_\_\_\_  
 UP di Applicazione \_\_\_\_\_  
 Filiale \_\_\_\_\_

#### Area conoscenze Basic

Livello gap di conoscenza  
 selezionare valore dal menù a tendina

ISAZIONALI

- a Bollettini/F23/F24
- b Pensioni/Stipendi a sportello
- c Special cash



## Il Piano di Azione

Il Piano di Azione sancisce tra il DUP e la risorsa un **impegno reciproco** al miglioramento delle sue conoscenze ed è caratterizzato da attività e iniziative concrete quali:

- affiancamento a risorse esperte dell'Up o di UP diversi
- affiancamento a Specialisti di Filiale
- formazione specialistica
- autoformazione

### Piano di Azione

*Iniziative mirate a colmare gap conoscitivi rilevati nella scheda*  
*Copia del Piano dovrà essere trasmessa alla struttura RU di Filiale*

Nome e Cognome DUP	Mario ROSSI
Nome e Cognome OSP	Andrea BIANCHI
Filiale	xxx
UP di applicazione	xxx
Cluster	Cluster 5
Tipologia di specializzazione	Postamat
Data di compilazione del Piano	

Area conoscenze Basic						
Gap conoscitivi da colmare	Tipo di intervento <small>selezionare voce da menù a tendina</small>	Dettagli sul tipo di intervento	Da realizzare a cura di	Durata	Periodo di realizzazione	Intervento concluso (SI/NO)

Area conoscenze Basic Plus						
Gap conoscitivi da colmare	Tipo di intervento <small>selezionare voce da menù a tendina</small>	Dettagli sul tipo di intervento	Da realizzare a cura di	Durata	Periodo di realizzazione	Intervento concluso (SI/NO)



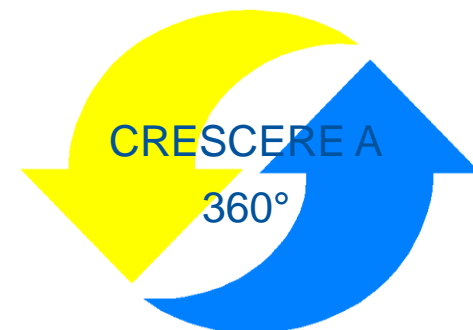
Il Piano, compilato dal DUP insieme alla risorsa, prevede, per ogni **gap di conoscenza** rilevato (che compare in automatico sul Piano in base a quanto indicato nella scheda delle conoscenze) quanto segue:

- **Tipologia di intervento** (da scegliere tra quelli proposti nel menù a tendina)
- **Dettagli sul tipo di intervento** (ad es. se l'intervento previsto è affiancamento a risorsa esperta si potrà specificare la tipologia di risorsa esperta, lo sportello, le operatività, oppure se si tratta di intervento di formazione in modalità aula o e-Learning, ecc.)
- Indicazione del **responsabile dell'attuazione dell'intervento** (il DUP per tutti gli interventi realizzati in UP oppure la Filiale per interventi diversi quali ad es. l'iscrizione ad attività formative specifiche, l'affiancamento a risorse esperte di Filiale ecc.)
- **Durata**
- **Periodo di riferimento**
- **Conclusione dell'iniziativa** (da compilare a cura del DUP Responsabile della risorsa)

Il Piano sarà poi condiviso con la struttura RU di Filiale per definire nel dettaglio l'attuazione delle iniziative previste che dovranno essere concluse entro un periodo di max. 2 mesi.



Per gli OSP già inseriti nel ruolo, inoltre, è prevista la partecipazione al programma di aggiornamento formativo **Crescere a 360° differenziato** sulla base del cluster di applicazione.

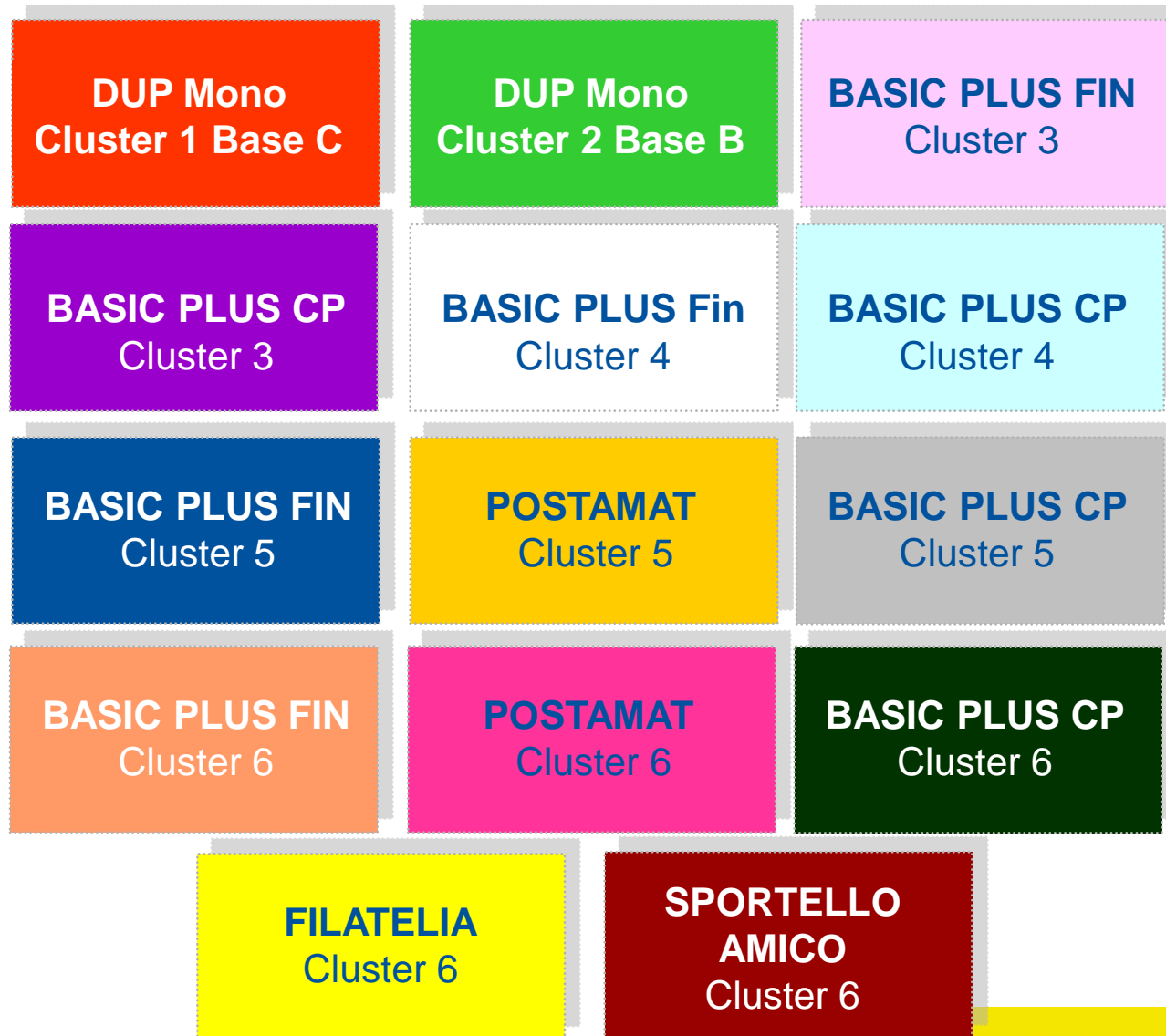


A tal fine verranno realizzati 14 differenti moduli Crescere, customizzati sulla base del target/offerta di ciascun cluster. Tutti i corsi, erogati dai DUP Trainer, sono costituiti, come di consueto, da 2 sessioni:

- **Sessione mattino – tecnico professionale** contenente principalmente aggiornamenti su argomenti fondamentali e trasversali per ogni cluster (Assegni, antiriciclaggio, trasparenza bancaria,...).
- **Sessione pomeridiana – Commerciale e di relazione con il Cliente** nella quale le caratteristiche dell’offerta vengono declinate sulla base delle modalità di proposizione specifiche del canale attraverso esempi di dialogo con il Cliente.



Di seguito il nuovo percorso Crescere a 360°:



## Dup Monoperatore già sul ruolo

Al fine di allineare le conoscenze tecnico professionali e di relazione specifiche del ruolo, i DUP Monoperatori parteciperanno al **Corso Crescere a 360°** customizzato, tenuto dal DUP Trainer e articolato in:

→ **Sessione mattino – tecnico professionale** contenente principalmente aggiornamenti su argomenti fondamentali e trasversali per ogni cluster (Assegni, antiriciclaggio, trasparenza bancaria,...).

→ **Sessione pomeridiana – Commerciale e di relazione con il Cliente** nella quale le caratteristiche dell'offerta vengono declinate sulla base delle modalità di proposizione specifiche del canale attraverso esempi di dialogo con il Cliente e di gioco di squadra con lo SCUP.

## Dup Monoperatore - sostituzioni

Per la gestione delle sostituzioni dei DUP negli uffici Monoperatore si ricorrerà ad una stringente pianificazione dei periodi di assenza di tali direttori (per ferie o altre motivazioni), prevedendo il ricorso a Operatori già coinvolti in tali attività.

Il RUF e il ROF potranno valutare l'opportunità di ampliare tale bacino prevedendo l'inserimento di ulteriori Operatori, anche valorizzando la disponibilità su base volontaria, che garantiscano le suddette sostituzioni.

*Segue ...*





Per tali risorse sarà compilata una Scheda di rilevazione delle conoscenze a cura di RUF e RGOF analoga a quella realizzata per gli OSP. Sulla base dei gap rilevati saranno programmati interventi formativi specifici (affiancamento a DUP Monoperatori esperti con il supporto dello Specialista Operation di Filiale e corsi di formazione in modalità aula o e-Learning) al fine di consentire alle risorse di acquisire/allineare le conoscenze tecnico-specialistiche mancanti necessarie per garantire la corretta operatività degli UP Mono in sostituzione dei relativi DUP.

